ANALISIS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI REGULER DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2021

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun Oleh:

Ayu Fitriyani
NIM: 18102040011

Pembimbing:
Dr. Okrisal Eka Putra, Lc. M. Ag
NIP: 19731016200012104

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-148/Un.02/DD/PP.00.9/01/2022

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI REGULER DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AYU FITRIYANI
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040011
Telah diujikan pada : Senin, 17 Januari 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 61f138826021l

Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 61f10422cd7dc

Penguji II

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 61ee80b3be95d

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI REPUBLIK INDONESIA

Yogyakarta, 17 Januari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 61f20c45c8a2f

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunujuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama	: Ayu Fitriyani
NIM	: 18102040011
Judul Skripsi	: Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Sosial Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/ tugas akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu'alaiku Wr, Wb

Yogyakarta, 09 Januari 2022

Kepala Jurusan Manajemen Dakwah	Pembimbing
Muhammad Toriq Nurmardiansyah	Dra. Okrisal Eka Putra Lc
NIP: 19690227 200312 1 001	NIP: 19731016200012104

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ayu Fitriyani
NIM	: 18102040011
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atay ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 1 Januari 2022

Yang menyatakan

Ayu Fitriyani

NIM: 18102040011

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

اِنَّ اللّٰهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتّٰى يُغَيِّرُوْا مَا بِاَنْفُسِهِمْۗ

"… Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"[1]

(Q.S. Ar-Ra'du ayat 11)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1]Kementerian Agama RI, Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya, (Solo: Abyan, 2014), hlm. 250.

KATA PENGANTAR

Assalamualaiku Wr. Wb

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayat-Nyalah skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarganya, para sahabatnya yang selalu berpegang teguh sampai akhir zaman.

Atas izin Allah SWT, akhirnya penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021". Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar S.Sos, pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini bukan semata-mata hasil kerja keras penulis sendiri. Akan tetapi, dengan dukungan dan semangat dari berbagai pihak, karena penyusun yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, penyusun sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penyusun menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Bapak M. Thoriq Nirardianyah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Hikmah Endraswati, SE., M.Si., selaku Sekertaris Progra Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kaligaja Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan, dan doanya
6. Bapak Dr. Okrisal Eka Putra, Lc. M. Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang berkenan membimbing dan mengarahkan penyusun, sehingga skripsi yang di susun dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat.
8. Kepala Bidang PHU Bapak H. Ahmad Fauzi, SH., Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji bapak Agus Nur Budianto, S.T., Staf Seksi Dokumen Pendaftaran dan Dokumen Haji bapak H. Heri Suryatono, dan kepada Hendri Tri Purnomo, yang telah membantu dalam mengupulkan data dan menyusun skripsi.
9. Kedua orang tua tercinta, Ayahku (Junaidi) dan Ibuku (Suliyem) serta adik kandungku Lutfia Nasla Sharfina dan seluruh keluarga besar yang telah memotivasi dan mendoakan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

10. Pimpinan dan seluruh pengasuh Pondok Pesantren Al-Ittifaqiah Indralaya Ogan Ilir Sumatera Selatan yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Hadi Romo KH. Imam Sughrowardi dan Ibu Nyai Hj. Siti Mukharorroh yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
12. Teruntuk sahabat-sahabat-ku semasa kuliah dan mondok. Wulan, Eni, Lina, Amin, Novi, Irma, Wina, Naja. Terimakasih atas semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teruntuk sahabat-sahabatku Sely, Rindi, Fina, Siti, Siska, Gita, Nida. Terimakasih atas semangat dan motivasi dalam penelitian ini.
14. Teruntuk seluruh keluarga besar Ikatan Alumni Pondok Pesantren Al-Ittifaqiah (IKAPPI) Yogyakarta. Terimakasih untuk bimbingan, semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan KKN 174 Mlandi dan seluruh teman-teman seperjuangan saat magang.
16. Teman-teman satu kamar dan seluruh santri putra-putri di pondok pesantren Nurul Hadi yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
17. Semua Pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Tanpa dukungan mereka semua yang terlibat diatas. Skripsi ini hanyalah tulisan yang tidak bermakna dan tidak akan terwujud. Semoga bimbingan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penyusun dapat menjadi amal kebaikan dan mendapat ganjaran pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan untuk perbaikan yang akan datang. Akhir kata penulis sampaikan, semoga skirpsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dalam menambah pengetahuannya di Bidang Manajemen Haji dan Umrah.

Yogakarta, Januari 2022
Peneliti

Ayu Fitriyani
NIM: 18102040011

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Ayu Fitriyani 18102040011**, Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY Tahun 2021**, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dengan petunjuk pelaksanaan terdapat pada Keputusan Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler. Kanwil Kemenag DIY bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada jemaah pelimpahan nomor porsi sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pelimpahan nomor porsi haji reguler di Kanwil Kemenag DIY pada tahun 2021. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori standar pelayanan menurut Rahmayanty dan delapan ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir untuk melihat kualitas pelayanan di Kanwil Kemenag DIY. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendeketan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan dengan menggunakan pendekatan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Petugas Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, secara keseluruhan memiliki kualitas pelayanan yang baik, hal ini dibuktikan dengan terlimpahakannya nomor porsi dengan baik di tahun 2021 dan penerapan dari Keputusan Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler, dengan catatan penyedian sarana dan prasarana yang harus diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Bidang PHU yaitu validasi berkas persyaratan, wawancara dan verifikasi dokumen asli jemaah, serta pencetakan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)

Kata Kunci: Analisis, Pelayanan, Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 5
D. Kegunaan Penelitian 5
E. Kajian Pustaka 6
F. Kerangka Teori 9
G. Metode Penelitian 16
H. Sistematika Pembahasan 22

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB II: GAMBARAN UMUM KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. Letak Geografis Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta 24
B. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta 25
C. Visi dan Misi 30
D. Kegunaan, Tugas dan Fungsi 31
E. Stuktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta 32
F. Deskripsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah 34
G. Sarana dan Prasarana Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah 38

BAB III: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pelimpahan Nomor Porsi 40
B. Dimensi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi 44
C. Proses Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi 67

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan 88
B. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Pejabat Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta..... 33

Tabel 2.2 Data Pegawai Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta..... 36

Tabel 2.3 Sarana dan Prasarana Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta…… 38

Tabel 3.1 Data Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Knator Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada Bulan September 2021- Januari 2022……... 75

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data 21

Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data..... 22

Gambar 2.1 Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY 25

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kanwil Kemenag DIY 34

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 37

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara dengan jumlah umat Islam terbanyak di dunia. Dengan jumlah umat Islam yang banyak ini, tidak heran jika Indonesia juga menjadi Negara dengan jumlah jemaah haji yang banyak. Banyaknya jumlah jemaah haji Indonesia menjadikan Indonesia sebagai Negara dengan daftar tunggu *(waiting list)* haji yang lama. Dalam aspek sosiologi penyebab terjadinya *Waiting list* haji karena adanya perkembangan zaman dan bertambah banyaknya jemaah haji setiap tahun sementara fasilitas yang terbatas yang menyebabkan Pemerintah Arab Saudi menerapkan kuota haji untuk setiap Negara, dengan kuota yang ditetapkan berdasarkan jumlah kaum muslimin yang ada di Negara tersebut.

Waktu tunggu keberangkatan jamaah haji di Indonesia yang lama, selain karena aspek sosiologi, juga disebabkan oleh adanya Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) yang terjangkau oleh masyarakat, yang kemudian hal itu menjadi salah satu faktor besarnya keinginan umat islam di Indonesia untuk menunaikan ibadah haji. Selain itu, faktor eksternal lainnya yang juga turut menjadi penyebab hal tersebut adalah adanya dana talangan haji. Dana talangan haji adalah sebuah dana yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang ingin mendaftarkan haji di Kementrian Agama, dengan dana yang dimiliki nasabah belum menyucukupi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

untuk membayar BPIH, kemudian pihak bank memberikan dana talangan haji kepada nasabah untuk mendapatkan nomor porsi haji di kementrian Agama.[2]

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia bahkan dunia, menjadi salah satu hambatan yang berdampak besar pada seluruh aspek kehidupan mulai dari ekonomi, politik hingga sosial. Hal inilah yang juga menjadi faktor tak terduga yang berimbas pada pembatalan keberangkatan jemaah haji ke tanah suci karena ditutupnya Negara Arab Saudi dan pembatasan jumlah jemaah yang menunaikan ibadah haji selama 2 tahun terakhir. Seiring dengan lamanya waktu tunggu keberangkatan haji di Indonesia ini tidak sedikit calon jemaah yang wafat dan mengalami perubahan kondisi kesehatan sebelum jadwal keberangkatan haji. Adanya UU No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggraan Haji dan Umrah yang terdapat pada pasal 6 menjadi solusi, bahwa jemaah haji yang wafat dan sakit permanen sebelum keberangkatan nomor porsi yang bersangkutan dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk atau disepakati secara tertulis oleh keluarga.[3]

Amanat Undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 6 yang secara teknis ditindaklanjuti oleh Kementerian Agama dengan mengeluarkan petunjuk pelaksanaan yang dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[2]Dewi Rahayu dan Ismail Marzuki, "Analisis Pembiayaan Dana Talangan Haji Presfektif Etika Bisnis Islam", *Jurnal Kitabah,* Vol. 4 No 1 (Januari-Juni 2020). hlm. 2

[3]Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 182.

Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler menjadi acuan dalam memberikan pelayanan pelimpahan kepada jemaah yang hendak melakukan proses pelimpahan nomor porsi haji. Adanya keputusan Dirjen PHU No 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler ini merupakan sebuah pembaruan dari Keputusan Dirjen PHU No 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia dan Sakit Permanen.

Pelimpahan nomor porsi jemaah haji kepada keluaraga dalam prosesnya memiliki beberapa tahapan yang harus dilakukan. Adapun salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh jemaah adalah melakukan proses pelimpahan nomor porsi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah atau Provinsi, sebagaimana yang telah diatur dalam Keputusan Dirjen PHU No 245 Tahun 2021. Dalam proses pelimpahan nomor porsi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah/ Provinsi, ada beberapa tahapan yang menjadi kewajiban petugas untuk memberikan pelayanan yag baik kepada jemaah dengan tujuan agar dapat terlimpahkannya nomor porsi jemaah kepada ahli waris.. Pelayanan yang baik adalah kepedulian kepada jemaah dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan jemaah.[4]

Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY terletak di Jl. Sukonandi No. 8, Semaki, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa

[4]Ratna Suminar dan Apriliawati, "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon", *Jurnal Sekretari*, Vol. 4 No. 2, (Juni, 2017), hlm. 2.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, merupakan lembaga pemerintahan Kementrian Agama RI yang memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah pelimpahan nomor porsi haji, yang secara teknis dilakukan oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pada bulan September sampai bulan Desember tahun 2021 tercatat sebanyak 96 jemaah haji terdaftar yang melakukan pelimpahan nomor porsi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.[5]

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti melakukan kajian lebih lanjut dan mendalam terkait dengan pelayanan pelimpahan nomor porsi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan judul penelitian "Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan di teliti adalah, Bagaimana Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY Tahun 2021?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[5]Hasil wawancara Bersama Bapak Agus, Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 27 Desember 2021 pukul 10:15 WIB.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY Tahun 2021?

D. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian memiliki kegunaan, baik kegunaan penelitian secara teoritis maupun kegunaan secara praktik.

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah wawasan keilmuan terhadap mahasiswa, khususnya mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah pada Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh.

2. Secara Praktik

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY khususnya pada Bidang PHU Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah atau pihak-pihak terkait untuk menentukan standar kerja dan standar prestasi yang harus dicapai mengenai strategi pemasaran untuk memotivasi lembaga dalam melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

E. Kajian Pustaka

Landasan dalam melakukan sebuah penelitian yang digunakan penulis adalah dengan melakukan sebuah penelitian awal terhadap pustaka yang ada, berupa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Adapun hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan di lakukan adalah sebagai berikut:

Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) yang ditulis oleh Resti Wildayati, Dindin Solahudin dan Arif Rahman mahasiswa Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dengan judul penelitian adalah "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah" dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunkaan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan haji dalam meninggkatkan kepuasan jamaah dapat dilihat dari wujud fasilitas pelayanan yang sudah memadai, ketanggapan dalam membantu menyediakan pelayanan oleh staf yang memiliki keahlian, serta jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan melalui jaminan administrasi, jaminan keamaan dan jaminan keilmuan.[6]

Skripsi Eliza Rahmawati mahasiswai Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul " Efektifitas

[6]Resti Wildayati, dkk., "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah", *Jurnal Anida*, Vol. 17 No. 2, (November, 2017), Hlm. 165-166.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018" penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang dilakukan oleh PT. Patuna Mekar Jaya menggunakan sistem kepuasan jemaah dengan pelayanan semaksimal mungkin yaitu dengan memeberikan pelayanan berupa bimbingan manasik, mengurus keberangkatan, penerangan jadwal keberangkatan, menyediakan *muthawwif*, akomodasi hotel penginapan yang berbintang dan penerbangan Garuda atau setaraf dengan pelayanan baik.[7]

Jurnal As Siyasah, yang ditulis oleh Murdiansyah Herman, Normajatun dan Desy Rahmita, mahasiswa Universitas Islam Kalimatan Muhammad Arsyad Al Banjari yang berjudul "Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah" dengan sifat penelitian adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kulitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabuoaten Hulu Sungai Tengah sudah baik dengan dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *resposiviness*, *assuarance*, *emphaty* serta didukung dengan adanya fasilitas komputer dan sambungaanya, serta sistem aplikasi dari pusat yang memudahkan proses pelayanan ibadah haji dan umrah.[8]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

---

[7]Eliza Rahmawati, "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya", *Skripsi*, (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2018), hlm. 11-16.

[8] Murdiansyah Herman, dkk., "Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *Jurnal As Siyasah*, Vol.3 No. 1, (Mei, 2018), hlm. 5-8.

Skripsi Ilza Rahmawaty Mahasiswi Fakultas Ilmu Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul "Analisis Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jamaah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017". Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta telah memenuhi standar oprasional pelayanan (SOP) yang telah ditentukan, keberhasilan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DKI ini dapat dilihat dari upaya perbaikan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan secara berkesinambungan.[9]

Skripsi Rini Khaerunnisa Mahasiswi Program Studi Manajemen Dkawah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementeriaan Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020". Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi emaah haji regular yang dilakukan oleh Kantor Kementrian Agama Kota Yogyakarta sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengukur standar pelayanan, dan mengukur dari kualitas pelayanan menurut

[9]Ilza Rahmawaty "Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017", *Skripsi*, (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunukasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), hlm. 7-11.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Parasuraman yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empaty.* Keberhasilan pelayanan ini dibuktikan dengan nomor porsi Jemaah haji yang dapat terlimpahkan tidak bermasalah.[10]

Berdasarkan tinjaun pustaka pada penelitian terdahulu, maka dapat diketahui bahwa penelitian tersebut memiliki fokus pembahasan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan subyek, lembaga dan waktu penelitian yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis dapat diartikan sebagai sebuah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebaginya).[11] Pengertian analisis menurut Sparadley adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola, selain itu analisis juga dapat diartikan sebagai cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sisteatis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[10]Rini Khaerunnisa, "Implementasi Pelayanan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler: Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementrian Agama Kota Togyakarta Tahun 2020", *Skripsi*, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), hlm. 4-23

[11] KBBI Daring. https://kbbi.web.id/analisis, Diakses pada tanggal 17 Desember 2021 pukul 15:47 WIB.

hubungan antara bagain dan hubungannya dengan keseluruhan.[12] Menurut Komarudin yang di kutip oleh Yuni, Edo dan Risnal, pengertian analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan juga fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.[13]

Pengertian analisis oleh beberapa para ahli diatas dapat diartikan analisis dalam penelitian ini memiliki arti sebagai sebuah cara berfikir untuk menyelidiki atau menelaah suatu karangan, penjelasan ataupun peristiwa secara detail yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai suatu hal.

2. Tinjauan Tentang Pelayananm

a. Pengertian Pelayanan

Aktifitas pelayanan didalam sebuah perusahan jasa adalah sebuah aktivitas yang sangat penting untuk diperhatikan, karena dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen, demikian dengan pelayanan pelimpahan nomor porsi juga membutuhkan pelayanan yang baik demi mencapai tujuan dan kepuasan dari jemaah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[12]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013). hlm 245.

[13]Yuni Septiani, Dkk, Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual, *Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol. 3 No. 1, Juni 2020, hlm 133

Mengenai pengertian pelayanan para ahli telah mengemukakan pendapatnya dengan mendefinisikan arti dari pelayanan. Menurut Lukman yang dikutip oleh Ahmad dan Badu, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.[14] Pelayanan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminto dan Atik bahwa arti dari pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, dan terjadi akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau dengan hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.[15]

Berdasarkan beberapa pengertian tentang pelayanan diatas, maka pelayanan dapat diartikan pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pihak ke pihak lainnya secara kasat mata yang dimaksudkan untuk mencapai kepuasan.

b. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan sebuah ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib untuk ditaati

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[14]Achmad Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum* (Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka. 2014), hlm.5.

[15]Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 2.

oleh pemberi atau penerima layanan.[16] Standar pelayanan juga dapat diartikan sebagai sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang menjadi sebuah kewajiban dan janji bagi penyelenggara pelayanan kepada konsumen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah yang tidak menyusahkan konsumen.

Menurut Rahmayanty dalam jurnal milik Ida Yunari Ristiani, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:[17]

1. Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan yang termasuk dengan rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu berupa hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang harus memadai.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[16] Ida Yunari Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. XI No 2, (Juli, 2020), hlm. 168.

[17] *Ibid*, hlm.168-169.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.[18]

Dalam kegiatan pelayanan biasanya memiliki ciri yang membedakan apakah pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas baik atau pelayanan yang berkualitas buruk. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh perusahaan ataupun karyawan menurut Kasmir adalah sebagai berikut:[19]

1. Tersedianya karyawan yang baik

   Jemaah sebagai konsumen pada dasarnya ingin diberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhanya, oleh karena itu perusahaan harus bisa memenuhi keinginan nasabah dengan menyediaakan karyawan yang baik dalam melayani nasabah, dengan cara karyawan harus ramah, sopan, dan menarik, selain itu karyawan juga dituntut untuk cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, pintar, dan mampu memikat hati jemaah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[18]Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 31.

[19]*Ibid*, hlm. 9.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana adalah salah satu hal yang penting untuk dimiliki dari penyedia layanan setelah adanya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga mampu membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggungjawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada jemaah dengan memberikan pelayanan dari awal hingga tuntas atau selesai adalah salah satu tugas dari penyedia pelayanan agar Jemaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Pelayanan yang diberikan karyawan kepada jemaah harus dilakukakan sesuai dengan prosedur, seperti layanan yang sesuai dengan jadwal pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.

5. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti

Mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti nasabah adalah sebuah kewajiban yang harus dimiliki oleh karyawan dalam melayani, dengan adaya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

kemampuan berkomunikasi dengan baik ini karyawan mampu dengan cepat memahami keinginan jemaah.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan sebagai orang yang bekerja di suatu perusahaan ataupun lembaga harus memiliki pengetahuan dan kemampuan khusus dalam bidangnya guna menciptakan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan.

7. Berusaha memenuhi kebutuhan jemaah

Berusaha memenuhi kebutuhan dalam pelayanan terhadap jemaah harus dilakukan dengan cepat dan tanggap terhadap apa yang diperlukan dan diinginkan oleh jemaah.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Kepercayan jemaah terhadap suatu perusahaan ataupun lembaga merupakan sebuah motivasi perusahaan untuk menjalankan aktivitas kinerja karyawan.

3. Tinjauan Tentang Pelimpahan Nomor Porsi Haji

Pelimpahan nomor porsi haji adalah sebuah kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama terkait dengan penyelenggaraan haji, bahwa bagi calon Jemaah haji yang wafat atau bagi jemaah yang mengalami sakit permanen bisa digantikan dengan pihak keluarganya. Berdasarkan amanah Undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 6 sebagai Undang-undang yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh menyatakan bahwa pelimpahan nomor porsi hanya bisa dilimpahkan kepada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang telah disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan calon Jemaah haji yang telah mendaftar telah wafat atau mengalami sakit permanen menurut keterangan kesehatan Jemaah Haji.

Pelaksanaan pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji meninggal dunia ataupun sakit permanen telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal PHU Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler, yang berisi tentang ketentuan umum pelimpahan nomor porsi, dokumen persyaratan pelimpahan nomor porsi, prosedur pelimpahan nomor porsi, prosedur pelimpahan melalui layann elektronik dan ketentuan-ketentuan lainya yang berkaitan dengan pelimpahan nomor porsi Jemaah haji.[20]

G. Metodelogi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[20]Keputusan Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.

dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.[21]

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah narasumber atau informan untuk pengumpulan data. Sedangkan teknik yang digunakan untuk menentukan subyek penelitian ialah *nonprobility sampling* dengan teknik sampling adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Subjek penelitian yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY, Staf Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY dan jemaah yang melakukan pelimpahan nomor porsi haji.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pemasalahan yang akan diteliti dalam kegiatan penelitian, adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah tentang pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji regular di Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY pada tahun 2021.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[21]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 8-9.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara dengan maksud tertentu.[22] Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber yang terkait. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan jemaah penerima pelimpahaan nomor porsi di Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengambilan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan ataupun masalah yang sedang terjadi. Jenis observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang ada di Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY dengan menjadi petugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[22]Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Roskadarya), hlm.186.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumentasi elektronik (rekaman).[23] Dalam penelitian ini peneliti akan menggali dokumen-dokumen berupa cacatan, gambar, foto, maupun video yang berkaitan dengan analisis pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji regular di Kantor Wilayah Kementrian Agama DIY.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan (observasi), dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami, adapun aktivitas dalam analisis data yaitu:[24]

a. Reduksi Data

Merekduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan

[23] Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 61-62.

[24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 244-252.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

temanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowhart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Verification* (Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatiif merupakan temuan baru yang sebelumnya masing terbukti kebenaranya sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

5. Teknik Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi, uji validitas internal, validitas eksternal, reabilitas, dan obyektifitas. Guna memastikan keabsahan data dalam penelitian, peneliti menggunakan metode triangulasi data dan triangulasi sumber untuk mendapatkan yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan.

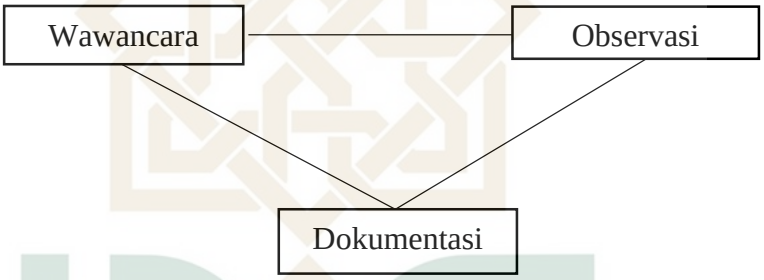
a. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama tetapi dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda. Data yang didapat dalam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

penelitian ini merupakan hasil wawancara yang diuji kebenaranya dengan melakukan observasi dan dokumentasi, begitupun dengan sebaliknya. Jika dalam pengumpulan data ditemukan data yang berbeda maka data yang didapat akan diskusikan kepada sumber data untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dengan menggunakan sudut pandang yang berbeda-beda.

Gambar 1.1
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



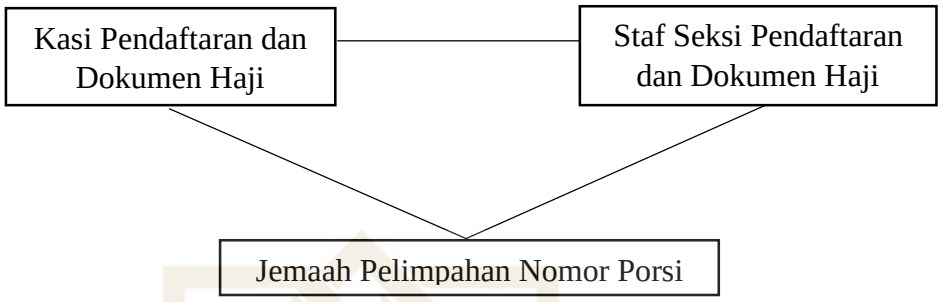
Sumber: Sugiyono, Metodelogi Penelitian Manajemen.

b. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data merupakan sebuah cara menguji kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara menguji data melalui beberapa sumber. Untuk menguji data yang diperoleh dalam penelitian ini, sumber yang digunakan adalah Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji, Staf Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji serta jemaah yang melakukan pelimpahan nomor porsi haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



Sumber: Sugiyono, Metodelogi Penelitian Manajemen.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I: Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan keguanaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, skema penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: Bab ini berisikan tentang gambaran umum, dan menjelaskan identitas lembaga, letak geografis, sejarah berdiri, landasan hukum, visi misi, struktur kepengurusan karyawan, pembagian tugas karyawan.

BAB III: Bab ini berisikan tentang permasalah pokok yang dibahas oleh peneliti, yaitu tentang analisis pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY pada tahun 2021.

BAB IV: Bab ini akan memuat kesimpulan, saran-saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penyusun terkait dengan analisis pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2021 menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji sudah cukup baik. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Bidang Penyelenggraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu berupa validasi berkas, wawancara dan verifikasi dokumen asli, pengambilan foto dan pencetakan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) jemaah pelimpahan nomor porsi haji. Pelayanan yang diberikan oleh Bidang PHU Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat dari dua dimensi yang digunakan peneliti, yaitu dimensi standar pelayanan menurut Rahmayanty dan dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan teri Kasmir tentang delapan ciri pelayanan yang baik, dan penerapan dari Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.

Pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang diberikan oleh petugas kepada jemaah pelimpahan telah mencapai standar pelayanan yang baik, selain itu pelayanan yang diberikan Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta juga memiliki kualitas yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

baik berdasarkan analisis pelayanan menggunakan delapan ciri pelayanan yang baik menurut teori Kasmir, hal ini dibuktikan dengan pelimpahan nomor porsi kemaah haji dapat terlimpahakan dengan baik di tahun 2021. Dan penerapan dari Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 tantang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler, dengan catatan penyedian sarana dan prasarana yang harus diperbaiki di ruangan PTSP untuk memberikan pelayanan yang terbaik baji jemaah pelimpahan nomor porsi haji.

B. Saran

Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil temuan penelitian yang dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga

   Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di Bidang PHU Kantor Wialayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta peneliti merekomendasikan untuk lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Serta penyediaan pelatihan kusus untuk para petugas kususnya di Bidang PHU.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Melakukan penelitian terkait dengan efektivitas penggunaan aplikasi SISKOHAT dalam pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*, Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka. 2014.

Dokumen Kepegawaian Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.

Fuad, Anis dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umrah,Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.

Herman, Murdiansyah dkk., *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Jurnal As Siyasah, Vol.3 No. 1, 2018.

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Agama RI, Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya, Solo: Abyan, 2014.

Khaerunnisa, Rini, *Implementasi Pelayanan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler: Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementrian Agama Kota Togyakarta Tahun 2020*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

Moleong, J, Lexy, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Roskadarya, 2012.

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024.

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 19 Tahun 2019 tetang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 323 dan 324.

Peraturan Menteri Agama Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Pasal 3.

Rahayu Dewi dan Ismail Marzuki, *Analisis Pembiayaan Dana Talangan Haji Presfektif Etika Bisnis Islam*, Jurnal Kitabah, Vol. 4 No 1, 2020.

Rahmawati, Eliza, *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya*, Skripsi,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2018.

Rahmawaty, Ilza, *Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017*, Skripsi, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunukasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017

Ratminto dan Atik S. Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Suminar Ratna dan Apriliawati, *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon*, Jurnal Sekretari, Vol. 4 No. 2, 2017.

Sutabri Tata, *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.

Sutirna, *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Syafi'I, Ilham, *Sistem Pengawasan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

Website Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, https://diy.kemenag.go.id/, 2021

Wildayati, Resti dkk., "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah", *Jurnal Anida*, Vol. 17 No. 2, 2017.

Yunari Ristiani Ida, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. XI No 2, 2020.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA